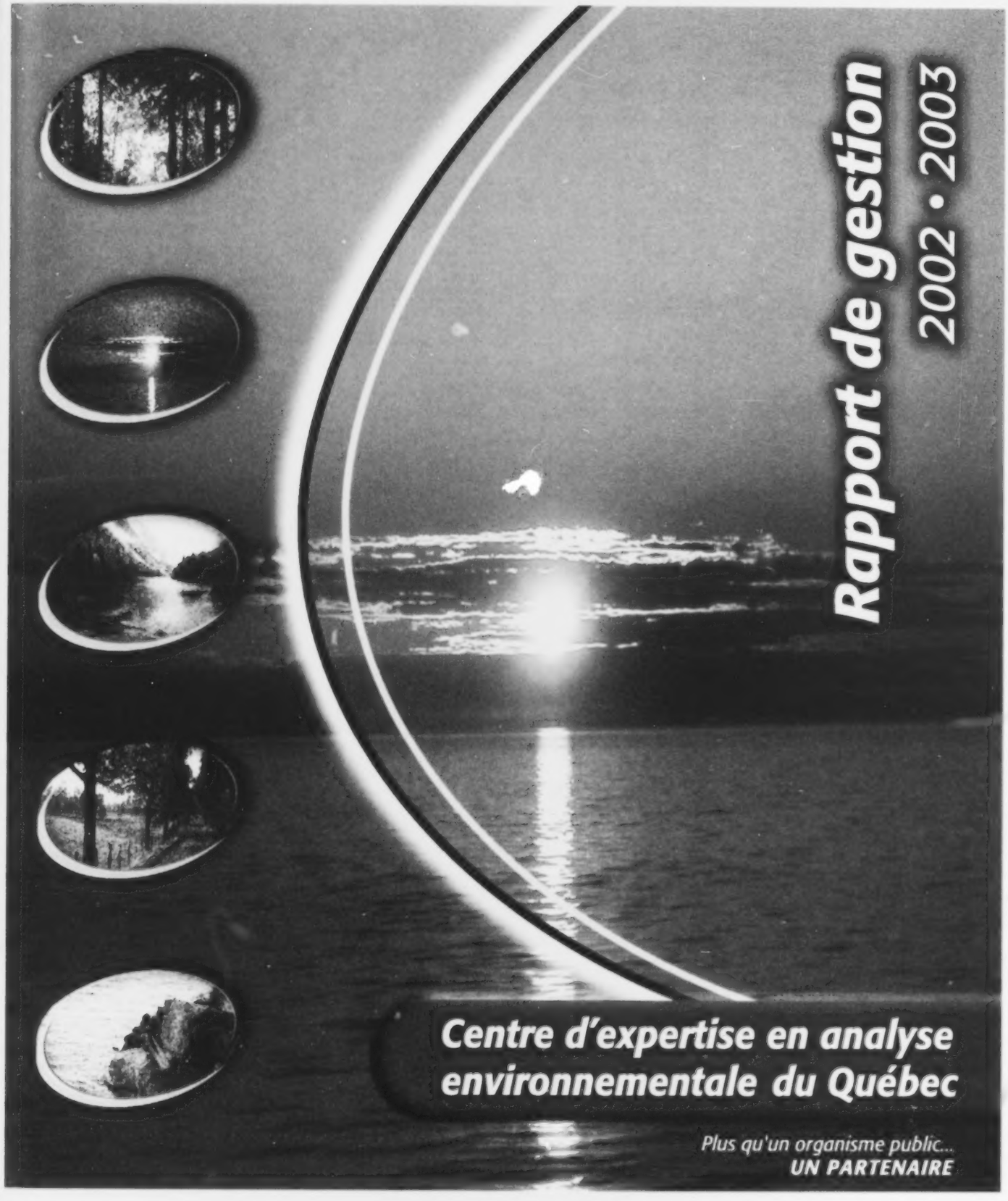


Rapport de gestion 2002 • 2003

Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec

Plus qu'un organisme public...
UN PARTENAIRE

Québec

104-02549/

Rapport de gestion 2002-2003

CEAEQ

Pour information :

Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec
2700, rue Einstein, bureau E.2.220
Sainte-Foy (Québec) G1P 3W8

Téléphone : (418) 643-1301
Télécopieur : (418) 528-1091
Courriel : ceaeq@menv.gouv.qc.ca

ISBN-2-550-41058-0
Dépôt légal - Bibliothèque nationale du Québec, 2003
Dépôt légal - Bibliothèque nationale du Canada, 2003

ENVIRODOQ : EN980770

Ce papier contient 55 % de fibres recyclées dont 20 % de fibres postconsommation.

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

Je suis heureux de vous transmettre le *Rapport de gestion 2002-2003* du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec pour l'année financière qui s'est terminée le 31 mars 2003. Ce rapport est le sixième du Centre d'expertise et le second en tant qu'agence assujettie à une Convention de performance et d'imputabilité. Il s'inscrit dans les suites à donner à cette convention en matière de reddition de comptes comme l'entend la nouvelle *Loi sur l'administration publique* adoptée par l'Assemblée nationale en mai 2000.

Le présent rapport a été adapté afin de répondre à l'évolution de la modernisation de l'appareil gouvernemental et pour respecter les derniers engagements faits à la Commission de l'administration publique lors de l'audition du Centre d'expertise en octobre 2001. Il décrit notamment le Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec et rend compte de l'atteinte des objectifs au regard de son Plan d'action 2002-2003.

L'exercice financier 2002-2003 a principalement été marqué par une percée significative en matière de développement scientifique réalisé en collaboration avec des partenaires externes et par une augmentation des services offerts à la collectivité, tout en assurant les services convenus avec les autorités du ministère de l'Environnement.

Je me dois aussi de souligner la contribution du Centre d'expertise à l'image de marque du Québec par des travaux réalisés au Maroc et au Paraguay ainsi que par la diversification de la fourniture de matériaux de référence pour l'évaluation de la performance des laboratoires à travers le Canada.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Le ministre de l'Environnement,

Thomas J. Mulcair

Québec, septembre 2003

Monsieur Thomas J. Mulcair
Ministre de l'Environnement
Édifice Marie-Guyart
Québec

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport de gestion du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec (CEAEQ) pour l'année financière qui s'est terminée le 31 mars 2003.

Ce rapport présente les résultats obtenus par le Centre d'expertise en regard de son Plan stratégique 2000-2003 et de son Plan d'action 2002-2003.

Le rapport de gestion contient également un rapport de validation de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programme.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments respectueux.

La sous-ministre,

Madeleine Paulin

Madeleine Paulin

Québec, juillet 2003

Madame Madeleine Paulin
Sous-ministre de l'Environnement
Édifice Marie-Guyart
Québec

Madame la Sous-Ministre,

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport de gestion du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec pour l'exercice financier couvrant la période du 1er avril 2002 au 31 mars 2003.

Je vous prie d'agréer, Madame la Sous-Ministre, l'expression de mes meilleurs sentiments.

La directrice générale,

Denyse Gouin

Québec, juillet 2003

Message de la directrice générale

Le Rapport de gestion 2002-2003 renferme le bilan des réalisations de l'exercice financier 2002-2003, le dernier du second Plan triennal du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec.

Le contexte de modernisation de l'Administration et les besoins nouveaux provenant de la clientèle ont une fois de plus présenté des défis importants pour l'organisation. Néanmoins, le Centre d'expertise a poursuivi son adaptation afin de répondre adéquatement aux attentes. Au quotidien, les équipes se sont distinguées en fournissant des produits et services de qualité tout en atteignant la plupart des cibles fixées.

L'année qui s'est terminée a été exceptionnelle à plusieurs points de vue, comme en font foi les résultats expliqués dans ce rapport. Ils démontrent la crédibilité grandissante de l'organisation auprès de ses pairs et le dévouement du personnel à titre de principale contribution.

Au nom de tout le personnel du Centre d'expertise, je vous invite à prendre connaissance du Rapport de gestion 2002-2003. Vous pourrez assurément constater que tout le personnel est proactif vis-à-vis de son évolution, grâce à sa contribution significative et à ses efforts constants, et ce, afin de soutenir tant les mandats du ministère de l'Environnement que ceux de ses partenaires.

Je désire souligner, en terminant, la collaboration et le soutien de la clientèle de même que des autorités du Ministère. Ces appuis sont essentiels pour assurer le succès des travaux.

La directrice générale,

Denyse Gouin

Rapport de gestion 2002-2003
CEAEQ

Déclaration de la direction

Ce document constitue notre sixième Rapport annuel de gestion et notre second en tant qu'agence gouvernementale. Les renseignements qu'il contient relèvent de la responsabilité de notre directrice générale.

La gestion courante du Centre d'expertise est assurée par cette dernière, qui exerce les pouvoirs que la sous-ministre lui a délégués.

Conformément à notre mandat, nous nous sommes engagés, en tant qu'équipe de direction, à maintenir tout au cours de l'exercice financier des systèmes de contrôle interne et d'information de gestion de façon à permettre une gestion ordonnée de nos activités et une reddition de comptes en fonction des engagements figurant à la Convention de performance et d'imputabilité, à l'Entente de gestion ainsi qu'au Plan d'action 2002-2003. Ces systèmes sont mis en place de façon à assurer le respect des lois, des règlements et des directives qui régissent la gestion des ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles actuellement en usage au gouvernement du Québec.

À notre connaissance, l'information contenue dans ce rapport de gestion ainsi que les contrôles afférents sont fiables. Ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait le 31 mars 2003.

La directrice générale,

DENYSE GOUIN

Le chef du Service d'analyse et d'étude de la qualité du milieu,

MARC BISSON

Le chef du Service de l'accréditation et coordonnateur qualité,

JULIEN MOREAULT

Le chef du Service des affaires corporatives et internationales,

CLAUDE THELLEN

Le chef du Service du laboratoire des pollutions industrielles,

CLAUDE LALIBERTÉ

L'adjoint exécutif,

SERGE NOËL

Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programme

Madame Madeleine Paulin
Sous-ministre
Ministère de l'Environnement du Québec

Madame la Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le *Rapport de gestion 2002-2003* du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec (CEAEQ). La responsabilité de la fiabilité de cette information incombe à la direction du CEAEQ.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information présentée et, par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le *Rapport de gestion 2002-2003* du CEAEQ nous paraît, à tous les égards importants, plausible et cohérente.

Le directeur de la vérification interne
et de l'évaluation de programme,

Benoît Boivin, MAP, FCA

Québec, juillet 2003

Table des matières

Message de la directrice générale ix

Déclaration de la direction xi

Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programme xiii

1 Présentation 1

1.1 Le Centre d'expertise 1

1.2 Mission 1

1.3 Structure organisationnelle 2

1.4 Produits, services et clientèle 3

1.4.1 Produits et services 3
1.4.2 Politique de service 4
1.4.3 Clientèle 5

1.5 Plan stratégique 2000-2003 6

1.6 Plan d'action 2002-2003 7

2 Faits saillants 10

3 Résultats 2002-2003 11

3.1 Ressources 11

3.1.1 Ressources budgétaires et financières 11
3.1.2 Ressources humaines 12
3.1.3 Ressources informationnelles 12
3.1.4 Ressources matérielles 13
3.1.5 Facteurs de contingence 13

3.2 Rendement à l'égard du Plan d'action 14

3.2.1 Rendement à l'égard des objectifs annuels 14
3.2.2 Services rendus au ministère de l'Environnement 19
3.2.3 Rendement à l'égard des autres engagements 20

4 Rendement à l'égard des indicateurs de résultats 21

4.1 Indicateurs d'ordre financier 21

4.2 Indicateurs d'ordre technique et scientifique 26

4.3 Autres indicateurs 31

Annexes

Annexe 1 Organigramme du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec 35

Annexe 2 États financiers 37

Annexe 3 Sondage – Analyse par critère 47

1 Présentation

1.1 Le Centre d'expertise

Le Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec est une agence gouvernementale du ministère de l'Environnement qui fournit des services professionnels en matière d'analyse de laboratoire et d'expertise spécialisée dans le domaine de l'environnement(1).

D'abord constitué en unité autonome de service le 13 mai 1997, puis transformé en agence gouvernementale en janvier 2002, le Centre d'expertise exerce ses activités conformément à la Convention de performance et d'imputabilité.

Le personnel du Centre d'expertise est actuellement localisé à deux endroits, soit dans des laboratoires à Laval, et des bureaux administratifs et laboratoires au Complexe scientifique de Québec.

Les activités et les ressources du Centre d'expertise sont régies par la *Loi sur le ministère de l'Environnement*, la *Loi sur la fonction publique*, la *Loi sur l'administration publique*, la *Loi sur l'administration financière* ainsi que les règles de la gestion gouvernementale en matière de ressources financières, humaines, matérielles et informationnelles. Ces lois et règles sont autant de balises qui assurent à la population et à la clientèle du Centre d'expertise de même qu'à son personnel une saine gestion des activités, et ce, conformément à la politique gouvernementale d'équité et de transparence.

1.2 Mission

« Garantir la disponibilité, la qualité et la continuité de l'expertise et de l'information analytique pour les besoins de protection de l'environnement et de conservation des ressources », telle est la mission du Centre d'expertise, dont la raison d'être repose sur le domaine de l'analyse environnementale.

Les principaux champs d'expertise du Centre d'expertise se situent en biologie, chimie, écotoxicologie, microbiologie et système qualité.

Ses principales responsabilités sont :

- fournir des services d'analyse de laboratoire et des services d'études adaptés aux besoins du ministère de l'Environnement;
- appuyer le ministère de l'Environnement dans sa mission de réglementation et de suivi du milieu en assurant le développement méthodologique;

(1) Pour obtenir plus de renseignements ou pour consulter les documents relatifs aux activités du Centre d'expertise, accédez aux pages Internet de l'organisation, à l'adresse www.menv.gouv.qc.ca/ceaeq.

- assurer l'évolution de l'expertise en fonction des exigences environnementales actuelles et futures du Ministère de façon à maintenir sa position de chef de file en matière de protection de l'environnement;
- exercer un rôle de conseil auprès des unités administratives du Ministère et des organismes externes en matière d'analyse environnementale;
- participer à la surveillance réglementaire en reconnaissant la compétence d'organismes ou d'individus à générer une information ou une expertise de qualité, et ce, en matière :
  - d'analyse environnementale (laboratoires commerciaux, industriels, municipaux, gouvernementaux et institutionnels);
  - d'analyse de sols agricoles;
  - d'établissement de la liste des experts en protection et réhabilitation des terrains (en soutien à l'application de la section IV.2.1 de la *Loi sur la qualité de l'environnement*);
  - d'échantillonnage environnemental (entreprises de prélèvement);
- fournir, en l'absence de laboratoires québécois accrédités, l'expertise en analyse environnementale en soutien à l'application des règlements sur le territoire.

1.3 Structure organisationnelle

La structure organisationnelle, reproduite à l'annexe 1, est conçue de façon à favoriser de saines relations d'affaires avec la clientèle, la cohésion dans l'action ainsi que le leadership de l'organisation en matière d'expertise environnementale. Elle comprend quatre services, dont trois sont rattachés aux services à la clientèle. Le quatrième service, dédié aux affaires corporatives et internationales, est chargé de la planification et du suivi général des activités de même que des relations avec la clientèle. Il veille également à l'évolution fonctionnelle et scientifique de l'organisation.

Le Centre d'expertise est aussi appuyé par deux comités constitués de partenaires venant de l'intérieur et de l'extérieur du Ministère :

1) le **Comité des priorités relatives à l'expertise analytique** (comité réunissant des représentants de la clientèle ministérielle et du Centre d'expertise) voit à l'allocation annuelle des services du Centre d'expertise aux unités administratives du Ministère. Il propose également les enjeux et les orientations en matière d'expertise en analyse environnementale à la sous-ministre;

2) le **Comité d'accréditation des laboratoires d'analyse environnementale**, composé de sept personnes dont quatre représentants d'organismes externes, formule des recommandations au ministre en matière d'accréditation des laboratoires à la suite de décisions prises par consensus. Ces recommandations concernent l'octroi, le renouvellement ou le retrait des différents domaines d'accréditation.

Rapport de gestion 2002-2003
CEAEQ

Il n'y a pas eu de suite relativement à la formation du **Comité scientifique** au cours de l'exercice financier 2002-2003. Cette recommandation était issue du Plan de développement technique et scientifique 2001-2004, qui n'a pu être réalisé au rythme prévu, compte tenu des efforts internes requis pour la réalisation des diverses demandes acheminées à l'organisation. Une approche différente sera évaluée au cours de l'exercice financier 2003-2004 afin d'assurer une meilleure planification des besoins en développement au sein du Ministère et de veiller aux orientations en matière de développement technique et scientifique dans le domaine de l'analyse environnementale.

1.4 Produits, services et clientèle

1.4.1 Produits et services

Le personnel du Centre d'expertise livre des produits et services tout en conseillant sa clientèle dans trois champs distincts.

- Les *analyses de laboratoire*, comprenant principalement les travaux analytiques de caractérisation et de quantification en biologie, chimie, microbiologie et toxicologie environnementale; elles sont réalisées dans divers milieux environnementaux (eau, air, sol, faune et flore) et rejets (gazeux, liquides et solides).

  Les équipes du Centre d'expertise sont habilitées à identifier et à quantifier plus de 200 substances en chimie inorganique et plus de 500 substances en chimie organique et à réaliser près de 50 tests et essais biologiques ou microbiologiques différents. Chaque année, elles réalisent environ 130 000 analyses portant sur une ou plusieurs substances et émettent entre 35 000 et 40 000 certificats d'analyse.

- Les *services études*, intégrant l'analyse de problématiques particulières dans le contexte de projets particuliers à partir d'approches systémiques et multidisciplinaires. Parmi ces services, mentionnons l'expertise en écotoxicologie et en évaluation de problématiques de l'environnement de même que les études de terrain pour l'analyse de l'air, des odeurs et des sols ainsi que pour les situations d'urgence environnementale. Au cours d'une même année, c'est plusieurs dizaines de projets qui sont réalisés par les équipes des services études du Centre d'expertise.

- Les *services d'accréditation*, qui veillent aux activités de reconnaissance et de vérification des systèmes qualité et qui touchent le Programme d'accréditation des laboratoires d'analyse environnementale, le Programme d'accréditation des laboratoires d'analyse agricole, le Programme d'accréditation d'échantillonnage environnemental ainsi que la gestion de la Liste des experts en protection et réhabilitation des terrains en conformité avec la section IV.2.1 de la *Loi sur la qualité de l'environnement*. Ces services sont complétés par la préparation et la certification de matériaux de référence utilisés pour la vérification de la qualité de l'information analytique produite par les laboratoires.

Pour soutenir la reconnaissance liée aux programmes d'accréditation, elles effectuent chaque année aussi plus d'une trentaine d'audits et mettent en œuvre une vingtaine d'évaluations de la performance analytique.

1.4.2 Politique de service

La *Déclaration de services aux citoyens*

Le Centre d'expertise adhère entièrement à la *Déclaration de services aux citoyens* du ministère de l'Environnement, lequel s'est donné pour objectif de fournir des services accessibles, courtois, diligents et équitables.

La politique qualité du Centre d'expertise

Les gestionnaires et le personnel du Centre d'expertise souscrivent à une nette volonté d'amélioration continue de la prestation de services à la clientèle. C'est ainsi que le Centre d'expertise s'est doté d'une politique qualité qui vise à satisfaire sa clientèle en lui livrant en temps utile les divers produits et services convenus, en conformité avec les exigences préétablies de qualité et de production. Un coordonnateur qualité, sous l'autorité directe de la directrice générale du Centre d'expertise, veille à la qualité des produits et services livrés.

Les activités du Centre d'expertise respectent les normes internationales reconnues :

- ses laboratoires sont accrédités par le Conseil canadien des normes pour les analyses de laboratoire selon les prescriptions de la norme ISO/CEI 17025 (1999);
- la gestion des programmes d'accréditation s'appuie sur les exigences du guide ISO/CEI 58 (1992);
- les exigences décrites dans le guide ISO/CEI 43 (1996) régissent les activités du Centre d'expertise en matière d'évaluation de la performance des laboratoires accrédités;
- la production de matériaux de référence respecte les lignes directrices du document ILAC-G12-2000, intitulé *Guidelines for the requirements for the competence of reference materials producers*.

De plus, le Centre d'expertise adhère aux grands principes suivants :

- la recherche continuelle d'efficacité et d'efficience dans la prestation de services;
- un souci d'offrir des produits et services correspondant aux besoins actuels et futurs de la clientèle;
- la crédibilité scientifique de l'analyse environnementale selon l'état actuel des connaissances;
- une ouverture sur le maillage de l'expertise et des spécialités de l'organisation avec ses partenaires et sa clientèle;

- une vision prospective de l'analyse environnementale au Québec;
- une contribution au rayonnement du Québec à l'échelle nationale et internationale dans le domaine de l'analyse environnementale par l'exportation du savoir-faire.

Finalement, le système qualité du Centre d'expertise contient une procédure relative à la gestion des plaintes qui est conforme à la procédure du Ministère.

La tarification des services

Actuellement, la prestation de services pour le Ministère est planifiée sur une base annuelle conjointement avec le Comité des priorités relatives à l'expertise analytique, lequel détermine l'allocation des heures d'analyse de laboratoire et des heures d'expertise analytique en fonction des priorités et des ressources consenties. Le *Recueil des temps d'analyses de laboratoires* pour les analyses courantes permet de planifier ces besoins.

Pour la clientèle externe visée par les programmes d'accréditation du Ministère, la tarification des services est spécifiée dans les documents suivants :

- *Tarification relative au Programme d'accréditation des laboratoires d'analyse environnementale et agricole*;
- *Tarification relative au Programme d'accréditation d'échantillonnage environnemental*;
- *Mécanisme de gestion de la liste d'experts – Protection et réhabilitation des terrains*.

Le *Catalogue des matériaux de référence* précise, quant à lui, le coût de cette catégorie de produits commercialisés.

Finalement, les autres coûts des services sont déterminés projet par projet.

1.4.3 Clientèle

Les services offerts par le Centre d'expertise s'adressent principalement :

- à plus d'une trentaine d'unités administratives du ministère de l'Environnement requérant des services d'analyse de laboratoire et de services études ainsi que de développement méthodologique;
- à plus de soixante-dix laboratoires commerciaux, industriels, municipaux, gouvernementaux et institutionnels qui doivent recevoir du Centre d'expertise l'autorisation nécessaire à leur reconnaissance comme laboratoire accrédité par le Ministère;
- aux laboratoires réalisant des analyses pour le suivi de la fertilité des sols agricoles et des engrais de ferme;
- aux entreprises qui font des activités d'échantillonnage;

- aux individus qui œuvrent dans le secteur de la protection et la réhabilitation des terrains;
- aux autres ministères, aux institutions, aux municipalités et aux industries qui ont recours à des services spécialisés non dispensés par l'entreprise privée.

Le Centre d'expertise offre également des services à l'échelle internationale, soit directement ou par l'entremise de CSI Environnement, une coopérative regroupant des entreprises québécoises œuvrant dans le domaine de l'environnement.

Cependant, parmi toutes ces clientèles, le ministère de l'Environnement constitue le client principal. Afin de bien l'appuyer dans sa mission, le Centre d'expertise doit répondre adéquatement aux demandes multiples provenant des réseaux de suivi de la qualité du milieu, d'enquêtes ponctuelles, d'inspections, d'interventions en situation d'urgence environnementale, de projets menés conjointement avec les partenaires québécois et ainsi de suite. Par conséquent, le Centre d'expertise fait usage de méthodes reconnues et veille à disposer de compétences de pointe pour répondre de façon continue aux nouveaux besoins du Ministère.

1.5 Plan stratégique 2000-2003

Pour la période 2000-2003, le Centre d'expertise a été appelé à soutenir le Plan stratégique du ministère de l'Environnement, défini en fonction de cinq enjeux majeurs : la prestation de services aux citoyens, la gestion de l'eau, les changements climatiques et les autres problématiques atmosphériques, la conservation de la diversité biologique et la promotion du développement durable. Le Centre d'expertise a contribué activement à l'ensemble de ces enjeux en fournissant, en temps utile, l'expertise analytique nécessaire à la réalisation des objectifs.

Par ailleurs, le Centre d'expertise s'est doté de son propre Plan stratégique 2000-2003, lequel s'articule autour de deux enjeux spécifiques à l'organisation et reconnus comme prioritaires. Ces deux enjeux sont soutenus par sept orientations stratégiques[2].

ENJEU 1 **ÊTRE UN CENTRE D'EXPERTISE DE HAUT CALIBRE, PERFORMANT, PROACTIF ET AXÉ SUR LES BESOINS DE SA CLIENTÈLE**

Axe 1.1 **Profil de l'organisation**

Orientation 1
Améliorer la qualité des prestations du Centre d'expertise

(2) Il est à noter que le vocabulaire faisant référence à l'identification des éléments de reddition de comptes (cible, objectif, etc.) a été ajusté conformément aux définitions du document *Guide sur la gestion axée sur les résultats*, produit par le Secrétariat du Conseil du trésor (Québec, juin 2002).

Orientation 2
Stimuler le rayonnement scientifique et augmenter la visibilité du Centre d'expertise

Orientation 3
Optimiser la gestion financière et budgétaire du Centre d'expertise

Axe 1.2 **Compétences techniques et scientifiques de l'organisation**

Orientation 4
Assurer l'évolution de l'expertise scientifique à l'égard des problématiques et des enjeux ministériels

Orientation 5
Raffiner nos outils analytiques pour mieux répondre aux besoins d'information sur les incidences des contaminations

ENJEU 2 **ÊTRE UN ACTEUR DE PREMIER PLAN DANS LE MARCHÉ DE L'ENVIRONNEMENT**

Orientation 6
Être un collaborateur essentiel auprès des clients et des partenaires dans l'accomplissement de leurs mandats

Orientation 7
Être un catalyseur de l'exportation internationale du savoir-faire québécois en matière d'environnement

1.6 Plan d'action 2002-2003

En tant qu'agence, le Centre d'expertise doit produire un plan d'action annuel. Au cours de l'exercice 2002-2003, l'accent a été mis sur les éléments à améliorer, pour lesquels des mesures ont été prises afin de permettre à l'organisation de progresser au plan stratégique.

Ainsi, les efforts ont été concentrés sur le fonctionnement de l'organisation (exploitation, modernisation des outils informatiques, délais de livraison), les communications techniques et scientifiques ainsi que la visibilité de l'organisation. En tenant compte des résultats de l'exercice précédent, sept objectifs ont été déterminés afin de mieux répondre à certaines orientations stratégiques.

Les cinq premiers objectifs réfèrent à l'orientation 1 de l'enjeu 1 alors que les deux derniers se rapportent à l'orientation 2.

Objectif	Avoir réduit de 10 % les heures affectées aux charges administratives de l'organisation afin de mieux soutenir l'atteinte des objectifs liés au Plan d'action
Objectif	Avoir révisé l'instruction de travail relative à la validation et l'émission des certificats d'analyse dans chacune des divisions analytiques d'ici la fin de l'exercice financier
Objectif	Avoir implanté le système de gestion des activités de laboratoire (LIMS) d'ici le 31 décembre 2002.
Objectif	Avoir accru de 10 % la proportion des certificats d'analyse émis à l'intérieur d'un délai de 30 jours pour la prestation de services analytiques n'ayant pas fait l'objet d'une entente
Objectif	Avoir réalisé deux activités d'étalonnage concurrentiel au cours de l'exercice financier avec des partenaires d'intérêt
Objectif	Avoir soumis dix publications scientifiques à la fin de l'exercice financier
Objectif	Avoir revu le site Internet du Centre d'expertise en fonction des besoins des usagers d'ici le 31 mars 2003

Parallèlement à ces objectifs, d'autres engagements d'intérêt sont dignes de mention. Ils sont décrits ci-dessous.

Déclaration de services aux citoyens

Le Centre d'expertise participe activement aux travaux des divers groupes de travail mis sur pied pour la mise en œuvre de la *Déclaration de services aux citoyens* du ministère de l'Environnement. Pour 2002-2003, il a aussi convenu de mettre en place les outils requis pour répondre aux objectifs ministériels d'amélioration de services et d'assurer l'arrimage de sa procédure de traitement des plaintes avec celle du Ministère.

Révision de la démarche de gestion par résultats

À l'intérieur de son Plan d'action 2002-2003, le Centre d'expertise entendait adapter les divers outils et mécanismes de gestion en place (bilans, indicateurs, tableau de bord, etc.) en vue de la préparation de la Planification stratégique 2003-2006.

Services rendus au ministère de l'Environnement

Pour l'exercice 2002-2003, le Centre d'expertise s'est engagé à fournir au Ministère l'équivalent de 100 000 heures de prestations de services, réparties comme suit : 75 500 heures d'expertise

de laboratoire, de services études et d'expertises diverses offertes aux unités ministérielles clientes et 24 500 heures pour la gestion des programmes et des processus d'accréditation.

En ce qui concerne les services d'accréditation, il était prévu pour la gestion du programme d'accréditation des laboratoires d'analyse environnementale de réaliser les audits de suivi en fonction de la grille annuelle prévue et de procéder à des évaluations de la performance des laboratoires inscrits.

L'organisation s'est aussi engagée à mettre en œuvre à partir de 2003 le mécanisme de gestion de la liste des experts en protection et réhabilitation des terrains. Par ailleurs, dans les mesures déterminantes du Plan annuel de gestion de dépenses 2002-2003 du Ministère, le Centre d'expertise s'est engagé à mettre en œuvre le Programme d'accréditation d'analyse de sols agricoles.

2 Faits saillants

À nouveau cette année, les équipes du Centre d'expertise ont su mener à terme plusieurs objectifs fixés à l'intérieur du Plan d'action annuel tout en dépassant les attentes liées aux indicateurs de performance. Parmi les objectifs non atteints, quelques-uns ont été modifiés en cours d'exercice afin de prendre en compte un redéploiement des visées stratégiques de l'organisation.

En plus de ces résultats importants, l'exercice financier renferme des résultats significatifs pour l'organisation :

- tout en maintenant la qualité des services au Ministère, alors que sa prestation a atteint 104,6 % de l'offre de service convenue, le Centre d'expertise a presque doublé sa prestation de services à l'externe, principalement en soutien au suivi de la réglementation en vigueur;
- l'exercice financier s'est terminé avec un excédent[3] de 587 300 $, avant le versement au Fonds consolidé de 350 000 $, malgré une réduction de crédits reçus à l'égard des activités courantes de 425 000 $;
- en ce qui a trait au développement, on observe une augmentation importante des demandes; aussi, plus du quart des efforts sont rattachés à des projets réalisés en collaboration avec des partenaires externes;
- un certificat d'accréditation a été remis au laboratoire central de l'Office national de l'eau potable du Maroc (Rabat, Maroc) en octobre 2002, à la suite de la reconnaissance des exigences rattachées au Programme d'accréditation des laboratoires en analyse environnementale (PALAE);
- l'expertise de l'organisation a été sollicitée pour deux projets d'envergure hors Québec : la fourniture de matériaux de référence pour l'Association canadienne des laboratoires d'analyse environnementale inc. (ACLAE) et l'implantation de systèmes qualité dans des laboratoires au Paraguay; ce dernier projet a été réalisé avec deux partenaires canadiens et subventionné par l'Agence canadienne de développement international (ACDI);
- en collaboration avec le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, le Centre d'expertise a mis en œuvre le Programme d'accréditation des laboratoires d'analyse agricole.

(3) Excédent des produits sur les charges avant versement au Fonds consolidé du revenu.

3 Résultats 2002-2003

3.1 Ressources

Cette partie présente de façon plus générale les ressources utilisées par le Centre d'expertise en 2002-2003, qui lui ont permis d'atteindre les résultats évoqués dans l'actuel Rapport de gestion.

3.1.1 Ressources budgétaires et financières

Les états financiers détaillés sont présentés à l'annexe 2.

Les résultats de 2002-2003 sont caractérisés par une baisse globale des contributions du gouvernement de près de 500 000 $ comparativement à l'exercice précédent, principalement liée à des crédits supplémentaires non récurrents obtenus en 2001-2002.

En début d'exercice, le Centre d'expertise disposait de 4 969 800 $ en crédits pour les activités courantes, auxquels s'ajoutaient 24 000 $ de crédits pour les aménagements et 150 000 $ de crédits reportés de l'exercice précédent. L'utilisation réelle des crédits reçus fut de 4 857 800 $, le reste des dépenses étant assumées à partir du compte à fin déterminée. À la fin de l'exercice, le Centre d'expertise a reporté 23 400 $[4] en crédits à l'exercice 2003-2004 en vertu des allègements consentis.

Quant aux autres contributions additionnelles du gouvernement obtenues sans transfert de crédits (location d'espace, services rendus et avantages sociaux), elles se sont élevées à 3 409 000 $, avant l'amortissement des contributions relatives aux immobilisations pour l'exercice, et ce, comparativement à 3 127 100 $ l'année précédente. La hausse est attribuable à la prise en compte des charges corporatives non associées directement à la production des biens et services du Centre d'expertise.

À l'égard des revenus liés aux prestations de biens et services, le Centre d'expertise affiche cette année une hausse marquée de 833 300 $ en excluant les produits (164 900 $) issus de la vente de trousses requises à l'intérieur du *Programme d'échantillonnage de l'eau des puits individuels ou de petits réseaux*. Les revenus relatifs aux analyses de laboratoire (entre autres liés au *Règlement sur la qualité de l'eau potable*) et ceux dans la catégorie hors Québec et internationaux (vente accrue de matériaux de référence) expliquent cette augmentation.

Du côté des dépenses, l'écart à la hausse de 777 100 $ en 2002-2003 s'explique par la prise en compte de l'ensemble des coûts relatifs aux services dispensés par le gouvernement pour le compte du Centre d'expertise (incluant les charges corporatives non associées directement à la production des biens et services du Centre d'expertise estimées à environ 400 000 $) et par l'accroissement des charges, notamment celles associées aux traitements, aux fournitures et à

(4) À être confirmé par le Contrôleur des finances.

l'approvisionnement, lesquelles sont directement attribuables à la hausse du volume de travail requis pour livrer plus de biens et de services.

De façon générale, si l'on tient compte des crédits supplémentaires non récurrents versés en 2001-2002, on peut conclure que le Centre d'expertise a réalisé un rendement financier nettement meilleur au cours de l'exercice actuel. En effet, en excluant ces crédits supplémentaires, l'excédent des produits sur les charges aurait été négatif de 2 300 $ en 2001-2002 et il aurait affiché un surplus de 662 300 $ en 2002-2003.

En matière d'investissement, le Centre d'expertise a amorcé l'année avec des crédits de 275 000 $. En cours d'année, le Centre a obtenu 107 500 $ en supplément, notamment pour moderniser une partie de ses équipements informatiques. Par ailleurs, dans le but d'accélérer le renouvellement des équipements désuets de son parc instrumental, le Centre d'expertise a obtenu pour l'exercice 242 500 $ en crédits supplémentaires, pour lesquels il devra assumer directement l'amortissement annuel. Les investissements totaux au cours de l'année furent donc de 615 800 $, comparativement à 302 600 $ pour l'exercice précédent. Le solde non utilisé des crédits d'immobilisation pour 2002-2003, soit 9 200 $[5], a été reporté à l'exercice 2003-2004.

3.1.2 Ressources humaines

Le Centre d'expertise s'est vu octroyer pour 2002-2003 une enveloppe de 109 équivalents temps complet[6] (ETC) permanents. Toutefois, l'organisation ne comptait que 91,4 ETC permanents pour l'exercice. En plus, du personnel occasionnel a été embauché, pour un total de 23,2 ETC.

Enfin, pendant la période estivale, des étudiants ont été embauchés, pour l'équivalent de 9,8 ETC additionnels. Par conséquent, l'effectif total utilisé par le Centre d'expertise en 2002-2003 a atteint 124,4 ETC. Il faut rappeler que le Centre d'expertise est autorisé par entente de gestion à augmenter son effectif total sous réserve du respect de son effectif permanent et de ses disponibilités budgétaires.

3.1.3 Ressources informationnelles

Le Centre d'expertise dispose d'équipements informatiques utilisés tant pour ses équipements analytiques (contrôle des instruments et enregistrement des données) que pour des postes de travail pour son personnel. Selon le plus récent décompte, 163 ordinateurs sont en service dans l'organisation. Des logiciels spécialisés associés aux équipements de mesure, un logiciel pour la gestion intégrée des données de laboratoire (système en voie de remplacement par un système plus performant – voir les résultats du troisième objectif de la section 3.2) et des

(5) À être confirmé par le Contrôleur des finances.
(6) L'équivalent à temps complet est défini comme une année-personne rémunérée, excluant essentiellement la rémunération des heures supplémentaires et des primes.

logiciels d'usage courant complètent le tableau. Au cours de l'exercice, le Centre d'expertise a investi plus de 97 000 $ pour la mise à niveau d'une partie de son parc informatique.

3.1.4 Ressources matérielles

Le Centre d'expertise agit à titre de centre spécialisé dans le secteur de l'analyse environnementale. Il bénéficie donc d'un parc instrumental important. Depuis une vingtaine d'années, il s'est porté acquéreur d'équipements dont la valeur à neuf atteint plus de 12 000 000 $. Des instruments de laboratoire parfois sophistiqués et des unités mobiles capables d'intervenir sur place lors d'une urgence environnementale constituent l'essentiel de ce parc. Durant l'exercice 2002-2003, le Centre d'expertise a investi 518 800 $ pour consolider cet acquis et essayer de diminuer l'effet global de l'usure par le temps sur l'ensemble du parc.

3.1.5 Facteurs de contingence

Cinq facteurs de contingence ont été retenus au Plan d'action 2002-2003 a titre d'éléments pouvant affecter l'atteinte des cibles et des objectifs annuels. Ils sont : une demande de services supérieure à la planification initiale, la réduction de l'enveloppe de crédits anticipés durant l'exercice financier, la réduction des revenus autonomes, le départ imprévu de personnel hautement spécialisé et la modification des lois, des règlements et des programmes associés aux mandats du ministère de l'Environnement.

L'augmentation marquée des services externes a entraîné un accroissement de la charge de travail des équipes.

Par ailleurs, les conséquences de la modification des lois et règlements du ministère de l'Environnement en 2001-2002 se sont poursuivies en 2002-2003, alors que les équipes ont accentué leurs efforts pour réaliser le développement méthodologique requis pour soutenir la mise en œuvre des nouvelles réglementations. Ceci a contribué au dépassement de la cible fixée pour l'indicateur concerné, mais a également entraîné une baisse de disponibilité des équipes pour les autres activités.

3.2 Rendement à l'égard du Plan d'action

3.2.1 Rendement à l'égard des objectifs annuels

Pour l'exercice 2002-2003, le Plan d'action du Centre d'expertise s'articulait autour de sept objectifs; les résultats sont présentés ci-dessous.

Objectif

AVOIR RÉDUIT DE 10 % LES HEURES AFFECTÉES AUX CHARGES ADMINISTRATIVES DE L'ORGANISATION AFIN DE MIEUX SOUTENIR L'ATTEINTE DES OBJECTIFS LIÉS AU PLAN D'ACTION.

Cible	Résultat
Un maximum de 157 heures/ETC	152 heures/ETC

Résultats

La cible visée a été établie en début d'exercice à partir des données de l'année précédente, année au cours de laquelle la charge administrative moyenne équivalait à 175 heures/ETC. Le résultat obtenu correspond donc à une réduction d'environ 13 %. La réduction visée avait pour but de soutenir le rayonnement, la formation et le développement. Les résultats obtenus à l'égard de ces objectifs (discutés plus loin) sont globalement très probants, ce qui témoigne des efforts bien redistribués.

Objectif

AVOIR RÉVISÉ L'INSTRUCTION DE TRAVAIL RELATIVE À LA VALIDATION ET L'ÉMISSION DES CERTIFICATS D'ANALYSE DANS CHACUNE DES DIVISIONS ANALYTIQUES D'ICI LA FIN DE L'EXERCICE FINANCIER.

Cible	Résultat
Instruction de travail du système qualité révisée	Travaux débutés mais non finalisés

Résultats

Les travaux ont été retardés par le chantier relatif à l'harmonisation des façons de faire entre les deux laboratoires débuté en cours de l'année. Ce chantier permettra de revoir plusieurs étapes du processus analytique, y compris celles intégrant l'instruction de travail incluse au système qualité.

Rapport de gestion 2002-2003
CEAEQ

Cependant, la révision de l'instruction de travail relative à la validation et l'émission des certificats d'analyse contenue dans le système qualité du Centre d'expertise (IT-09-05) a tout de même été amorcée. Des rencontres ont eu lieu avec le tiers des équipes concernées et la suite des travaux sera effectuée durant l'exercice financier 2003-2004.

Objectif

AVOIR IMPLANTÉ LE SYSTÈME DE GESTION DES ACTIVITÉS DE LABORATOIRE (LIMS) D'ICI LE 31 DÉCEMBRE 2002.

Cible	Résultat
Système de gestion des activités implanté	75 % des modules prévus sont développés

Résultats

Le système de gestion intégrée de données relatives aux activités (Laboratory Integrated Management System, ou LIMS) est un logiciel de gestion spécialisé pour l'ensemble des activités de laboratoire. Le système, acquis en mars 2001, doit cependant être adapté aux exigences spécifiques des activités de l'organisation. Initialement, ce travail devait s'échelonner sur une période de 18 à 24 mois. Toutefois, l'installation du système ainsi que la formation de l'équipe de réalisation du projet ont pris plus de temps que prévu, ce qui a eu pour conséquence de reporter les travaux en 2002-2003. L'objectif d'implanter le système pour le 31 décembre 2002 a tout de même été retenu.

Au cours du premier trimestre de l'exercice 2002-2003, la démarche a dû être révisée de façon à mieux cibler les modules requis et à assurer une meilleure interaction avec les usagers. L'analyse de la structure organique du système (besoins de l'organisation) a permis d'identifier 12 modules de traitement à prioriser parmi les 18 modules identifiés préalablement. Ces ajustements n'ont toutefois pas permis d'atteindre notre objectif compte tenu de l'ampleur des besoins spécifiques des usagers ni de maintenir la programmation des modules identifiés.

Ainsi, à la fin de l'exercice financier, les travaux de programmation et de validation des modules n'étaient pas encore terminés et, par conséquent, le travail se poursuivra en 2003-2004.

Objectif

AVOIR ACCRU DE 10 % LA PROPORTION DES CERTIFICATS D'ANALYSE ÉMIS À L'INTÉRIEUR D'UN DÉLAI DE 30 JOURS POUR LA PRESTATION DE SERVICES ANALYTIQUES N'AYANT PAS FAIT L'OBJET D'UNE ENTENTE.

Cible	Résultat
Certificats émis en deçà de 30 jours	
SAEQM[7] : 55 %	SAEQM : 56 %
SLPI[7] : 42 %	SLPI : 40 %

Résultats

Des efforts ont été faits pour améliorer davantage les délais d'émission des certificats d'analyse de laboratoire. Chacun des laboratoires du Centre d'expertise ayant ses particularités en termes de livraison de services, les cibles ont été fixées séparément en bonifiant de 10 % les résultats obtenus en 2001-2002. De façon générale, les deux laboratoires ont obtenu de bons résultats.

Le résultat légèrement inférieur à la cible fixée au SLPI s'explique par le fait qu'une équipe a vu sa charge de travail augmenter de façon importante, ce qui a limité sa capacité à améliorer ses délais de livraison des certificats d'analyse.

Par ailleurs, si on considère la livraison des certificats d'analyse pour les projets ayant fait l'objet d'une entente, les résultats sont très bons alors qu'au SAEQM 94 % – et au SLPI 80 % – des certificats visés ont été acheminés aux unités clientes à l'intérieur du délai convenu.

(7) SAEQM correspond au Service d'analyse et d'étude de la qualité du milieu et SLPI réfère au Service du laboratoire des pollutions industrielles.

Objectif

AVOIR SOUMIS DIX PUBLICATIONS SCIENTIFIQUES À LA FIN DE L'EXERCICE FINANCIER.

Cible	Résultat
10 publications soumises	8 publications ont été soumises ou publiées

Résultats

Les équipes du Centre d'expertise ont collaboré avec leurs partenaires à la publication de huit articles scientifiques au cours de l'exercice financier. Les publications portaient, entre autres, sur des sujets comme l'échantillonnage de sédiments, l'analyse de composés chimiques organiques, l'évaluation de la qualité de cours d'eau du Québec, le développement d'un critère toxicologique pour évaluer la qualité de matières résiduelles fertilisantes et l'impact de la contamination chimique sur le déclin d'une espèce de poisson.

Objectif

AVOIR RÉALISÉ DEUX ACTIVITÉS D'ÉTALONNAGE CONCURRENTIEL AU COURS DE L'EXERCICE FINANCIER AVEC DES PARTENAIRES D'INTÉRÊT.

Cible	Résultat
Mener deux comparaisons des activités	1 comparaison + mesures préparatoires

Résultats

En cours d'exercice, cet objectif a été redéfini afin de prendre en compte le chantier d'harmonisation des activités initié à l'interne dans le but de comparer les activités d'analyse de laboratoire. Parmi les principaux aspects considérés, mentionnons les paramètres analysés et les méthodes en usage. Cet exercice, mené avec une préoccupation d'optimisation fonctionnelle et financière, devrait simplifier la prestation de services. Ce chantier se poursuivra au cours de l'exercice 2003-2004 et mènera à la réalisation d'étalonnage concurrentiel avec au moins un partenaire externe.

Également, une comparaison des prix suggérés par l'Association des consultants et laboratoires experts (ACLE) avec ceux du Centre d'expertise a été réalisée au cours de l'automne 2002. L'étude a porté sur les taux relatifs à deux paramètres biologiques (dans une nature[8]), trois paramètres microbiologiques (répartis dans quatre natures) et 31 paramètres chimiques (répartis dans quatre natures).

Cet exercice, quoique difficile a priori compte tenu des spécificités intrinsèques associées aux méthodes d'analyse, démontre que :

- les prix de plusieurs analyses automatisées ou semi-automatisées et réalisées en grand nombre sont plus bas au Centre d'expertise;

- les prix des analyses manuelles et réalisées en grand nombre pour les paramètres microbiologiques dans l'eau potable sont plus bas au Centre d'expertise;

- les prix des analyses manuelles réalisées en faible volume et dont les délais de préservation sont très courts (empêchant des regroupements d'échantillons) sont plus élevés au Centre d'expertise;

- les prix de certaines analyses organiques telles que les HAP, les volatils, les phénols et les trihalométhanes sont plus élevés au Centre d'expertise. Ceci est attribuable au plus grand nombre de substances mesurées (jusqu'à 59 par rapport à 36 dans les laboratoires privés) et aux limites de détection des méthodes (LDM)) qui sont nettement plus basses au Centre d'expertise en raison des besoins ministériels en matière de connaissance du milieu.

Ces divers constats démontrent que l'efficience augmente avec le nombre d'échantillons. Cependant, le mandat du Centre d'expertise est de fournir une expertise analytique couvrant l'ensemble des besoins réglementaires au Ministère, tant actuels que futurs, ainsi que de répondre aux besoins de connaissance associés aux programmes de suivi. Cette situation a comme conséquence que les équipes doivent souvent procéder à des analyses dans un contexte d'efficience moindre (moins grand nombre d'échantillons simultanément afin de respecter les délais de conservation) et surtout qu'elles doivent garantir l'expertise pour un nombre élevé de paramètres, quel que soit le nombre de demandes annuelles.

Finalement, une entente a été signée en mars 2003 avec le Bureau de normalisation du Québec (BNQ) pour l'étalonnage du processus de réalisation des audits en accréditation de laboratoire. Le BNQ réalise pour le compte du Conseil canadien des normes (CCN) les audits des laboratoires accrédités par le CCN. Cette activité d'étalonnage aura lieu en 2003-2004. L'entente conclue vise, à terme, à développer un service d'évaluation conjoint des laboratoires à l'intérieur des programmes d'accréditation respectifs. Lorsque les travaux seront terminés, les laboratoires qui possèdent la double accréditation pourront compter sur un service d'évaluation mieux adapté et qui a moins d'incidence sur leurs activités.

(8) On entend par « nature » l'eau potable, l'eau de surface, les sols contaminés, les sédiments, etc.

Objectif

AVOIR REVU LE SITE INTERNET DU CENTRE D'EXPERTISE EN FONCTION DES BESOINS DES USAGERS D'ICI LE 31 MARS 2003.

Cible	Résultat
Revoir la structure du site	Structure revue

Résultats

Afin de moderniser son portail électronique, le Centre d'expertise a entrepris une refonte de son site Internet. Une version améliorée du portail électronique a été soumise à l'interne pour consultation auprès de l'ensemble du personnel.

Les travaux de validation de cette version se poursuivent et la diffusion du nouveau contenu est prévue au cours de l'exercice 2003-2004.

3.2.2 Services rendus au ministère de l'Environnement

En début d'exercice, la directrice générale convenait avec la sous-ministre d'une prestation de services de 100 000 heures, et ce, en fonction des ressources disponibles. La prestation totale rendue au Ministère se situe à 104 570 heures, dont 77 688 heures d'analyse de laboratoire, d'études et d'expertises diverses et 26 882 heures pour la gestion et le développement des programmes d'accréditation, ce qui représente près de 104,6 % de l'offre initialement convenue.

En ce qui concerne la gestion du Programme d'accréditation des laboratoires d'analyse environnementale, 38 audits de suivi et 19 évaluations de la performance ont été effectués. Le mécanisme de gestion de la liste des experts en protection et réhabilitation des terrains a été mis en œuvre en janvier 2003. À la suite d'une sélection rigoureuse basée sur des critères élevés, les experts seront habilités à attester de plusieurs documents pour l'application des nouveaux articles de la *Loi sur la qualité de l'environnement* relatifs à la protection et à la réhabilitation des terrains contaminés.

Le Programme d'accréditation des laboratoires d'analyse agricole a été officiellement lancé en mars 2003. Les services des laboratoires qui obtiendront l'accréditation sont surtout sollicités par les producteurs agricoles pour connaître et suivre le potentiel de fertilité des sols ainsi que pour préparer des bilans de phosphore (en fonction des exigences du Règlement sur les exploitations agricoles). Finalement, au cours de l'année, quatre études interlaboratoires ont été menées auprès de quatorze laboratoires réalisant des analyses de sols agricoles.

De plus, 5 743 heures ont été imputées pour des projets spéciaux qui ont fait l'objet d'un financement particulier en sus de la planification annuelle.

3.2.3 Rendement à l'égard des autres engagements

Déclaration de services aux citoyens

Le Centre d'expertise a activement contribué au cours de l'exercice 2002-2003 aux travaux du groupe de travail sur la *Déclaration de services aux citoyens* du ministère de l'Environnement.

De plus, au quotidien, le Centre d'expertise a assuré la présence de répondants locaux aux demandes de renseignements ainsi qu'à la prise d'appels téléphoniques durant les heures d'ouverture, incluant le renvoi d'appels en cas d'absences.

Finalement, pour l'exercice 2002-2003, mentionnons qu'aucune activité d'évaluation n'a été menée pour mesurer le respect des objectifs 3[9] et 4[10] de la *Déclaration de services aux citoyens*. Quant à l'objectif 5[11], il est à noter que le Centre d'expertise est peu sollicité par des demandes provenant de l'extérieur du Ministère. Cependant, toute demande d'information qui lui est acheminée reçoit l'attention prévue par l'engagement associé au suivi du courrier.

À la suite de la mise en œuvre par le Ministère d'une nouvelle procédure pour la gestion des plaintes au cours de l'exercice financier 2001-2002, le Centre d'expertise a modifié sa propre procédure inscrite dans son système qualité (ISO 17 025) de manière à refléter celle du Ministère.

Il est à noter que pour l'exercice 2002-2003, aucune mesure n'a été prise en vertu des dispositions prévues à cette procédure. C'est donc dire qu'aucune plainte documentée n'a été reçue concernant les services fournis par le Centre d'expertise.

Révision de la démarche de gestion par résultats

Dans son Plan d'action 2002-2003, le Centre d'expertise entendait analyser la situation relative aux divers outils et mécanismes de gestion en place afin de les améliorer et de les adapter en vue de la Planification stratégique 2003-2006. Dans ce contexte, un tableau de bord spécifique à l'organisation a été mis en onde à l'automne 2002 afin de faciliter le suivi des activités, principalement celles liées à la gestion par résultats et au processus de reddition de comptes. Les travaux ont permis d'en valider les fonctions et d'améliorer son utilisation.

Parallèlement, les bilans périodiques internes ont été modifiés afin de présenter une information plus adaptée aux besoins de suivi des activités. L'analyse des indicateurs en place a permis de comprendre que ces derniers ne présentent qu'une information partielle de la performance de l'organisation. Ainsi, un objectif annuel a été inscrit au Plan d'action 2003-2004 afin de redéfinir des indicateurs plus représentatifs de l'organisation.

(9) L'objectif 3 concerne l'engagement à rappeler un intervenant dans un délai de un jour ouvrable lorsque ce dernier laisse un message dans une boîte vocale.

(10) L'objectif 4 concerne l'engagement à offrir de parler à une personne si l'intervenant le désire lors d'un appel effectué pendant les heures d'ouverture des bureaux.

(11) L'objectif 5 concerne l'engagement à faire parvenir un accusé de réception ou une réponse dans les cinq jours ouvrables suivant la réception d'une correspondance postale qui demande un traitement.

4 Rendement à l'égard des indicateurs de résultats

Les résultats obtenus pour les huit indicateurs décrits à l'intérieur de la Convention de performance et d'imputabilité sont présentés dans cette section. Il est à noter que toutes les cibles annuelles fixées pour les indicateurs ont été atteintes ou dépassées.

4.1 Indicateurs d'ordre financier

AUTOFINANCEMENT

Cible	Résultat
15,5 % des revenus par rapport aux dépenses	27,6 %

Résultats

La cible de l'exercice 2002-2003, a été largement dépassée avec un taux d'autofinancement de 27,6 %. Ce résultat exceptionnel est principalement attribuable à des revenus qui ont été générés au moment où le Centre d'expertise était, durant la majeure partie de l'exercice 2002-2003, le seul laboratoire accrédité au Québec pour l'analyse de certains des produits normés avec obligation de contrôle réglementaire, notamment les pesticides dans l'eau potable et les substances organiques analysées en haute résolution en vue d'assurer le suivi du Programme de réduction des rejets industriels.

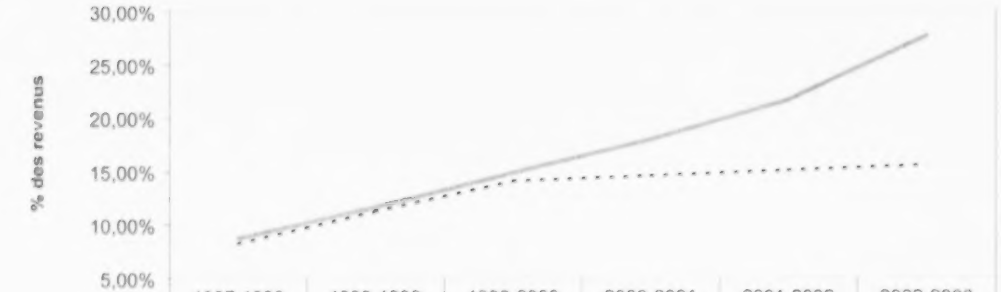
Ces prestations représentent près de 44 % des revenus générés par l'organisation (comparativement à 33 % en 2001-2002).

Évolution temporelle

La figure ci-dessous montre que le résultat relatif à l'autofinancement a toujours été supérieur à la cible fixée. L'écart des deux dernières années s'est accentué compte tenu, principalement, d'une augmentation des prestations de services à l'externe pour lesquels l'entreprise privée ne possédait pas d'expertise.

Il est important de noter que sans la portion d'autofinancement associée aux analyses mentionnées ci-dessus, les résultats annuels seraient réduits à près de 14,5 % pour 2001-2002 et à près de 15,5 % pour 2002-2003. L'entrée en scène de laboratoires accrédités pour ces analyses jusqu'alors exclusives au Centre d'expertise aura donc un effet significatif sur cet indicateur.

Autofinancement



	1997-1998	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003
Cible	8,20%	11,20%	14,00%	14,50%	15,00%	15,50%
Résultat	8,70%	11,60%	14,80%	17,90%	21,60%	27,60%

À l'analyse temporelle, on s'aperçoit que cet indicateur ne vise pas à expliquer la rentabilité des activités du Centre d'expertise. Aussi, l'organisation entend redéfinir cet indicateur de façon à porter davantage attention à sa marge bénéficiaire.

ACTIVITÉ HORS QUÉBEC ET INTERNATIONALES

Cible	Résultat
15,0 % des revenus (base – revenus 1999-2000)	39,6 %

Résultats

En ce qui concerne les revenus se rapportant aux activités menées hors Québec et à l'échelle internationale, le résultat obtenu dépasse largement la cible fixée. Ces revenus proviennent principalement de la vente de matériaux de référence à l'Association canadienne des laboratoires d'analyse environnementale inc. (ACLAE), d'activités d'accréditation menées au Maroc ainsi que de la participation à un projet de collaboration au Paraguay. Ce dernier projet, subventionné par l'Agence canadienne de développement international, consiste à mettre en place des systèmes qualité en accord avec les normes ISO ainsi qu'à former une équipe d'auditeurs.

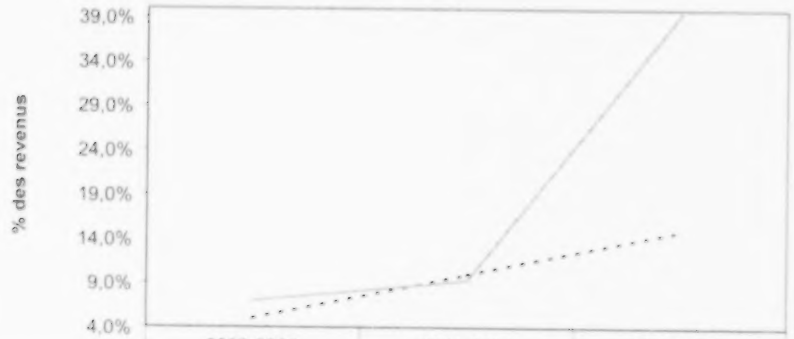
L'écart entre le résultat 2002-2003 et la cible fixée est grandement attribuable à un élargissement de l'entente conclue avec l'ACLAE à la fin de l'exercice 2001-2002 pour des échantillons de pesticides. Cette entente prévoyait à sa signature la fourniture de 20 séries d'échantillons de matériaux de référence. En 2002-2003, elle a été majorée de sorte que c'est

maintenant entre 35 et 50 séries d'échantillons qui sont acheminées à chacun des deux envois effectués durant l'année.

Évolution temporelle

Cet indicateur, introduit en 2000-2001, permet de démontrer l'intérêt de la démarche entreprise pour des services réalisés à l'extérieur du Québec. Depuis, les efforts consentis et la reconnaissance de l'expertise spécialisée des équipes du Centre d'expertise ont permis de voir progresser ses revenus. Cependant, ce marché reste malgré tout marginal ainsi qu'opportuniste pour l'organisation.

Activités hors Québec et internationales



	2000-2001	2001-2002	2002-2003
cible	5,0%	10,0%	15,0%
résultat	7,0%	9,3%	39,6%

COÛT DE REVIENT HORAIRE

Suivi	Résultat
Global	86,88 $
✓ Analyses de laboratoire	84,34 $
✓ Services études	90,41 $
✓ Accréditation	83,92 $

Résultats

Le suivi du coût de revient des produits et services du Centre d'expertise s'est poursuivi au cours de l'exercice. La méthode de calcul du coût de revient horaire a été modifiée en 2002-2003 en collaboration avec les autorités du Ministère (prise en compte de l'ensemble des coûts ministériels et nouvelle façon d'évaluer les heures de travail de l'organisation). Il faut toutefois rappeler qu'environ 80 % des charges sont des paramètres conventionnés (rémunération, avantages sociaux, loyers, etc.), ce qui limite le pouvoir que peuvent avoir les gestionnaires du Centre d'expertise sur l'amélioration de cet indicateur.

Malgré les augmentations des salaires et des approvisionnements, le coût de revient horaire du Centre d'expertise est passé de 85,67 $ (2001-2002) à 86,88 $ pour l'exercice actuel, soit une augmentation de 1,4 %[12].

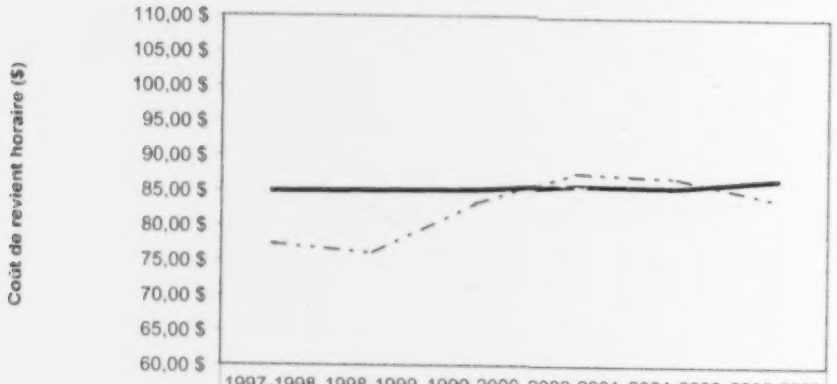
De façon particulière, le coût de revient par produit et service a subi les variations suivantes par rapport à l'exercice précédent : de 82,57 $ à 84,34 $ pour les analyses de laboratoire, de 106,95 $ à 90,41 $ pour les services études et, enfin, de 86,99 $ à 83,92 $ pour les activités du Service de l'accréditation.

Évolution temporelle

La figure ci-dessous démontre que le coût de revient horaire du Centre d'expertise est assez stable depuis 1997-1998. Il varie entre 84,87 $ et 86,88 $, malgré une croissance des divers éléments économiques (salaires, matériel de laboratoire, etc.).

(12) Le coût de revient horaire global du Centre d'expertise comprend les charges du *Programme d'échantillonnage de l'eau des puits individuels ou de petits réseaux*. Une augmentation de 2,3 % de l'indicateur est conséquente à ces charges. Le coût de revient horaire par produits et services spécifiques n'inclut pas ces dépenses.

Coût de revient horaire - Produits et services



	1997-1998	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003
CEAEQ	84,87 $	84,96 $	85,10 $	85,89 $	85,67 $	86,88 $
Analyses de laboratoire	87,69 $	87,34 $	87,87 $	85,80 $	82,57 $	84,34 $
Services études	76,76 $	82,83 $	70,70 $	84,01 $	106,95 $	90,41 $
Accréditation	77,29 $	76,00 $	83,09 $	87,67 $	86,99 $	83,92 $

Plus spécifiquement, le coût de revient relatif aux analyses de laboratoire demeure relativement stable.

En ce qui concerne les services études, la réorganisation administrative liée à la scission officielle du ministère de l'Environnement et de la Faune en 1999-2000 a fait en sorte qu'une équipe a quitté le Centre d'expertise (expertise biolégale faunique). Cette situation a entraîné un réajustement temporaire du coût de revient dans ce secteur.

Finalement, le coût de revient relatif à l'accréditation a aussi subi une hausse en raison d'une diversification des activités depuis 1998, ce qui a entraîné un accroissement significatif des ressources. Soulignons toutefois que cette situation semble se résorber pour le plus récent exercice financier.

Il faut souligner qu'au cours de l'exercice 2002-2003 les changements apportés à la façon de calculer les heures de travail associées directement à la livraison des produits et services du Centre d'expertise ont eu une influence à la baisse sur le coût de revient horaire, notamment pour les services études et l'accréditation, qui sont fortement influencés par la variation des effectifs requis dans leurs activités.

4.2 Indicateurs d'ordre technique et scientifique

Le Centre d'expertise doit conserver une position de chef de file dans le domaine de l'analyse environnementale – domaine qui est présentement en voie de transformation au Québec – afin d'être en mesure de répondre tant aux besoins du Ministère que de ses partenaires et clients. Dans ce contexte, le Centre d'expertise s'est fixé des objectifs en matière de développement technique et scientifique, de rayonnement scientifique et de formation.

ACTIVITÉS DE DÉVELOPPEMENT

Cible	Résultat
7,5 % des heures de travail associées directement à la livraison des produits et services	16,4 %

Résultats

La cible fixée pour cet indicateur a été dépassée, puisque l'équivalent de 20 909 heures a été consacré au développement technique et scientifique, par rapport à la cible de 9 539 heures. Ce résultat s'explique par le fait que la clientèle ministérielle et les partenaires ont financé plusieurs projets parmi les 58 activités entreprises au cours de l'année.

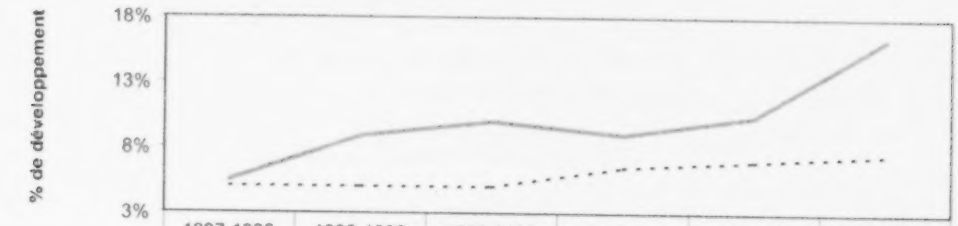
La répartition des efforts de développement est de 21 % pour des demandes provenant directement des unités du Ministère, 28 % pour des projets réalisés avec des partenaires externes (université, industrie, etc.), 34 % pour soutenir l'amélioration et la mise en œuvre des programmes d'accréditation sous la gouverne du Centre d'expertise et, finalement, 17 % pour le développement interne. Au total, 52 méthodes ou procédures font l'objet de travaux afin de combler les nouveaux besoins des unités ministérielles et de la clientèle externe.

En marge de ces efforts, les équipes du Centre d'expertise ont poursuivi les travaux de développement du système de gestion de laboratoire, d'un recueil électronique des temps d'analyse ainsi que d'un tableau de bord interne.

Évolution temporelle

La figure ci-dessous montre que la cible fixée pour l'effort de développement à chacun des exercices financiers a été dépassée. Cette situation reflète assez bien les besoins de la clientèle ministérielle et des partenaires d'utiliser davantage l'expertise de l'organisation dans la recherche d'information de pointe vis-à-vis des problèmes environnementaux auxquels ils sont confrontés. Cette tendance est d'ailleurs à la hausse depuis les deux dernières années.

Activités de développement



	1997-1998	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003
cible	5,00%	5,00%	5,00%	6,50%	7,00%	7,50%
résultat	5,50%	8,90%	10,00%	9,00%	10,42%	16,40%

De façon générale, il est à noter que les travaux de développement provenant de l'externe vont en s'accroissant. Ceci est sans doute associé à une meilleure reconnaissance par les pairs de la qualité technique et scientifique des équipes de l'organisation.

RAYONNEMENT SCIENTIFIQUE

Cible	Résultat
80 % des projets du Plan de développement auront fait l'objet d'une communication	100 %

Résultats

Le rayonnement scientifique est établi à partir des onze projets du Plan de développement technique et scientifique 2001-2004 du Centre d'expertise. Pour 2002-2003, l'objectif de 80 % des projets devant faire l'objet de communications scientifiques correspondait à neuf projets. L'ensemble du Plan de développement a fait l'objet d'une activité spéciale de lancement auprès des unités ministérielles au début de l'exercice financier. Lors de cette activité, les orientations poursuivies pour chacun des projets ainsi qu'un bref aperçu des travaux menés ont été présentés aux participants.

Par ailleurs, durant l'exercice financier, six projets ont fait l'objet d'au moins une communication scientifique. Dix-huit communications ont ainsi été réalisées et sont réparties en sept communications verbales, cinq affiches et six articles scientifiques soumis pour publication ou déjà publiés.

Évolution temporelle

Après deux années de mise en œuvre plutôt difficiles de cet indicateur, la troisième année est plus probante et le résultat obtenu est sans doute une conséquence de l'état d'avancement de certains projets.

Rapport de gestion 2002-2003
CEAEQ

FORMATION ET PERFECTIONNEMENT

Cible	Résultat
3,0 % des heures de travail associées directement à la livraison des produits et services	3,61 %

Résultats

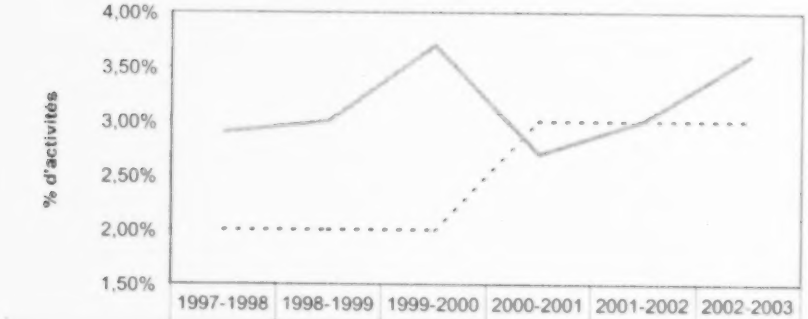
La cible fixée pour cet indicateur a été dépassée, puisqu'un total de 4 225 heures a été consacré à l'acquisition de connaissances. Au total, 138 activités de formation ont été répertoriées. Cette formation se répartit ainsi : 18 % à caractère administratif (santé et sécurité au travail, gestion de personnel, etc.), 17 % dans le secteur de l'informatique et 65 % pour des apprentissages à caractère technique et scientifique.

Plusieurs de ces activités ont été réalisées à l'intérieur de l'organisation et avaient pour objectif de favoriser la diversification des habiletés et la mobilité au sein des équipes. Aussi, il est à noter que compte tenu de l'accroissement des services habituels, plusieurs nouveaux employés ont été embauchés et cette situation a généré des besoins additionnels en formation interne. Ainsi, comparativement à 2001-2002, le nombre d'activités de formation interne a presque doublé, passant de 40 à 73.

Évolution temporelle

Depuis sa création en tant qu'unité autonome de service, le Centre d'expertise a mis en place les moyens pour répondre aux besoins de formation et de perfectionnement de ses employés. Durant la période 1997-2000, la cible visée de 2 % pour la formation et le perfectionnement a été dépassée à chaque exercice financier.

Formation et perfectionnement



	1997-1998	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003
Cible	2,00%	2,00%	2,00%	3,00%	3,00%	3,00%
Résultat	2,90%	3,00%	3,70%	2,70%	3,01%	3,61%

Pour l'exercice triennal 2000-2003, compte tenu des orientations fixées en matière de services de pointe, la cible a été portée à 3 %. Les résultats obtenus démontrent que ce niveau correspond assez bien aux exigences de formation pour un secteur d'activité comme le Centre d'expertise.

4.3 Autres indicateurs

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Cible	Résultat
8,0 (indice variant entre 0 et 10)	8,2

Résultats

En ce qui a trait à l'évaluation de la satisfaction de la clientèle, lors du sondage réalisé en 2002-2003, les équipes du Centre d'expertise obtenaient la cote de 8,2. Ce résultat est supérieur à l'objectif fixé.

Évolution temporelle

Les sondages de satisfaction de la clientèle sont réalisés à un intervalle de deux ans par une firme spécialisée et le degré de satisfaction est établi selon une échelle de 0 à 10. Incluant celui de l'exercice 2002-2003, trois sondages ont été menés depuis 1997-1998 et les cotes obtenues de 8,1 (1998-1999), de 8,3 (2000-2001) et de 8,2 (2002-2003) sont plus que convenables et, remarquons-le, très stables et de niveau élevé.

Globalement, lorsque l'on isole les personnes ayant déjà fait affaire avec le Centre d'expertise, on constate que 97 % sont autant ou davantage satisfaites des services reçus. L'augmentation de satisfaction la plus marquée, entre 2001 et 2003, est celle de la clientèle des laboratoires externes.

L'annexe 3 présente une analyse complémentaire des résultats en fonction des cinq critères inscrits à la *Convention de performance et d'imputabilité du Centre d'expertise*, soit : l'accessibilité du service, le suivi de la demande, la prestation de services, la satisfaction du besoin exprimé et le respect des délais. De façon générale, les données démontrent un degré de satisfaction élevé ou très élevé, à l'exception des résultats relatifs à trois points de sondage spécifiques, soit : le suivi par le chargé de projet, la clarté de l'entente conclue et les respect des délais.

SYSTÈME QUALITÉ

Cible	Résultat
Maintenir les homologations ISO 17025	s.o.

Résultats

Le Centre d'expertise a finalisé les étapes requises pour la conformité de son système qualité aux prescriptions du nouveau référentiel international ISO/CEI 17025. L'exercice financier 2002-2003 n'ayant pas été une année de vérification pour le Conseil canadien des normes (CCN), aucune donnée ne peut être présentée pour cet indicateur. Les prochaines visites d'audit de maintien des homologations sont prévues durant l'année 2003-2004. Entre-temps, les équipes poursuivent leurs efforts pour maintenir et améliorer le système en place.

Ainsi, au cours de la dernière année, les divisions analytiques ont participé à 19 projets d'évaluation de la performance. Ces évaluations font partie intégrante des activités de surveillance de la qualité auxquelles est soumis le Centre d'expertise à titre d'organisme accrédité. L'objectif de ces évaluations est essentiellement de reconnaître, à l'aide de comparaisons interlaboratoires, l'aptitude de l'ensemble des laboratoires qui y participent à produire des résultats analytiques de qualité.

En général, la performance des équipes du Centre d'expertise a été excellente malgré quelques lacunes qui ont été observées. Lorsque des lacunes sont soulevées, un rapport de correction, qui inclut les mesures prises pour corriger ces lacunes, doit être soumis à l'organisme accréditeur.

Évolution temporelle

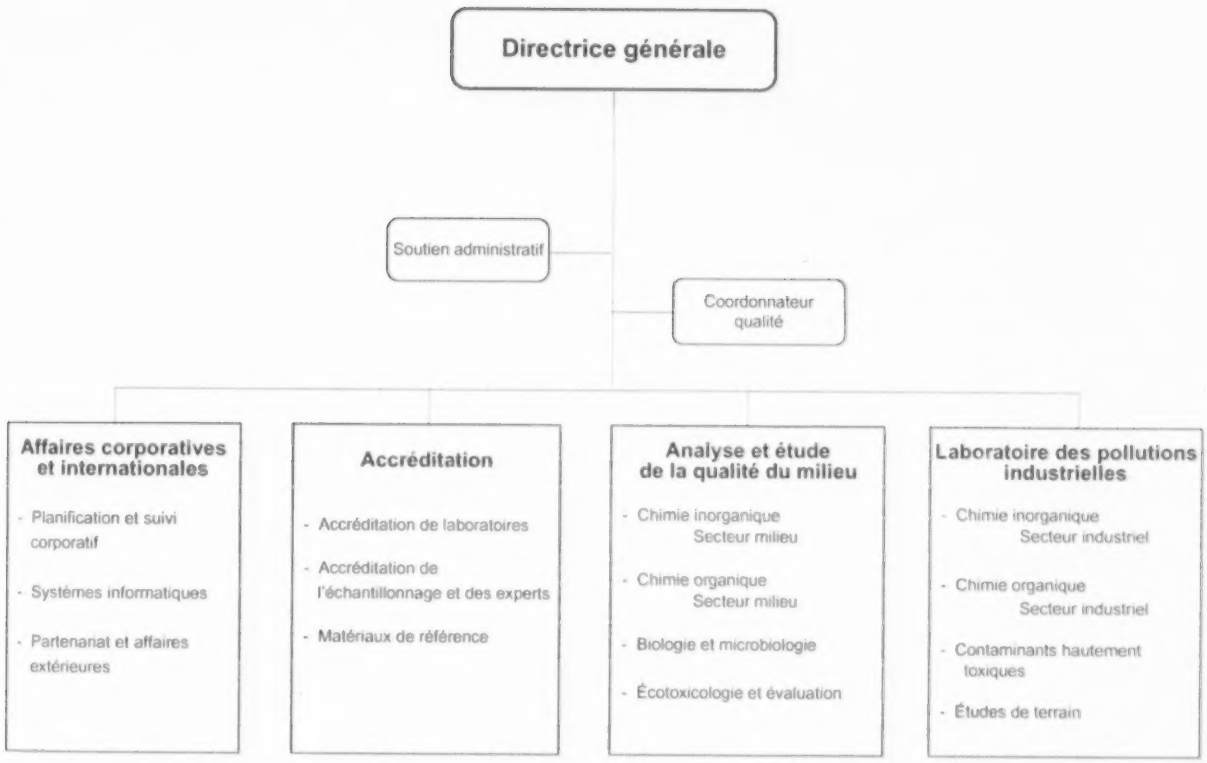
Compte tenu de la nature de cet indicateur, l'analyse de l'évolution temporelle n'est pas pertinente.

Rapport de gestion 2002-2003
CEAEQ

Annexes

Annexe 1

Organigramme du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec



Annexe 2

États financiers

RÉSULTATS

de l'exercice terminé le 31 mars 2003
(en milliers de dollars)

	2002-2003	2001-2002
PRODUITS		
Contributions du gouvernement du Québec (*note 3*)	8 531,9	9 013,4
Revenus liés aux prestations de biens et services (*note 4*)	3 257,0	2 258,8
	11 788,9	11 272,2
CHARGES		
Traitement	5 609,8	5 213,0
Avantages sociaux	673,5	790,4
Location d'espace	2 004,1	2 006,5
Services du Ministère	731,4	330,2
Amortissement des immobilisations	374,9	400,3
Contrats de services et honoraires professionnels	425,8	427,6
Transport, communication et messagerie	239,9	259,9
Fournitures et approvisionnements	1 110,6	922,1
Autres dépenses	31,6	74,5
	11 201,6	10 424,5
EXCÉDENT		
Excédent des produits sur les charges avant versement au Fonds consolidé du revenu	587,3	847,7
Versement au Fonds consolidé du revenu des revenus assujettis au crédit au net (*note 5*)	350,0	350,0
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	237,3	497,7

SURPLUS

de l'exercice terminé le 31 mars 2003
(en milliers de dollars)

	2002-2003	2001-2002
SOLDE AU DÉBUT	1 048,2	550,5
Excédent des produits sur les charges	237,3	497,7
SOLDE À LA FIN	1 285,5	1 048,2

BILAN

au 31 mars 2003
(en milliers de dollars)

	2002-2003	2001-2002
ACTIF		
À court terme		
Compte à fin déterminée (*note 6*)	1 485,3	1 201,6
Avances temporaires	2,9	
Débiteurs	42,1	132,0
Stocks	37,7	40,0
Dû par le gouvernement du Québec, sans intérêt ni modalité de remboursement	656,6	412,5
	2 224,6	1 786,1
Investissement (parts) dans CSI Environnement, au coût (*note 7*)	15,5	15,5
Immobilisations (*note 8*)	2 652,5	2 387,1
	4 892,6	4 188,7
PASSIF		
À court terme		
Créditeurs et frais courus	921,4	651,2
Revenus reportés	33,2	102,2
Versement sur le dû au Fonds consolidé du revenu (*note 9*)	109,8	109,8
	1 064,4	863,2
Contributions reportées du gouvernement du Québec afférentes aux immobilisations (*note 10*)	1 873,3	1 498,1
Dû au Fonds consolidé du revenu (*note 9*)	669,4	779,2
Surplus	1 285,5	1 048,2
	4 892,6	4 188,7

NOTES COMPLÉMENTAIRES

de l'exercice terminé le 31 mars 2003
(en milliers de dollars pour les tableaux)

1. CONSTITUTION ET OBJET

Constitué en unité autonome de service le 13 mai 1997, le Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec (Centre d'expertise) est une unité administrative du ministère de l'Environnement, reconnue comme agence gouvernementale en vertu de la Convention de performance et d'imputabilité intervenue en janvier 2002.

Le Centre d'expertise fournit des services professionnels en matière d'analyse de laboratoire et d'expertise spécialisée relatives au domaine de l'environnement. Ses activités et ses ressources sont régies par la *Loi sur le ministère de l'Environnement* (L.R.Q., chapitre M-15.2.1), la *Loi sur la qualité de l'environnement* (L.R.Q., chapitre Q-2) et les autres lois, règles et procédures en vigueur dans la fonction publique québécoise. Ses activités sont principalement financées à même les crédits budgétaires reliés au portefeuille Environnement, programme 1 – Protection de l'environnement, élément 3 – Protection et restauration de l'environnement.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Les états financiers du Centre d'expertise ont été préparés par la direction selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations. Toutefois, l'état des flux de trésorerie est absent, car il n'apporterait pas de renseignements supplémentaires utiles pour la compréhension des mouvements de trésorerie durant l'exercice.

Stocks

Les produits chimiques et autres fournitures de laboratoire sont évalués au moindre du coût et de la valeur de réalisation nette. Le coût est calculé selon la méthode de l'épuisement successif.

Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût et amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire sur leur durée de vie utile estimative, selon les taux suivants :

- Équipement de laboratoire 10 %
- Matériel et équipement de bureau 20 %
- Matériel roulant 20 %
- Équipement informatique 33 1/3 %

Rapport de gestion 2002-2003
CEAEQ

Les frais de développement seront amortis à compter de la mise en marche du système informatique auquel ils se rapportent, selon la méthode de l'amortissement linéaire sur une période de cinq ans.

Contributions reportées du gouvernement du Québec afférentes aux immobilisations

Les contributions reçues relativement au transfert et à l'acquisition d'immobilisations sont reportées et imputées aux résultats, au même rythme que l'amortissement des immobilisations auxquelles elles réfèrent.

Provision pour congés de maladie et de vacances

Le Centre d'expertise ne comptabilise pas les obligations découlant des congés de maladie et de vacances accumulés par ses employés. Actuellement, la variation annuelle de ces obligations est imputée aux résultats dans l'exercice au cours duquel les employés utilisent ces congés.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes gouvernementaux interentreprises à prestations déterminées, compte tenu que le Centre d'expertise ne dispose pas de suffisamment d'information pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

3. CONTRIBUTIONS DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

	2002-2003	2001-2002
Dépenses – quote-part portefeuille Environnement, pour la réalisation des activités courantes[13]		
• Traitement	4 735,4	4 972,8
• Fonctionnement	72,4	258,0
	4 807,8	5 230,8
Dépenses – quote-part portefeuille Environnement, pour la réalisation de projets spéciaux		
• Programme d'échantillonnage de l'eau des puits individuels ou de petits réseaux	50,0	365,0
	50,0	365,0
Contributions additionnelles du gouvernement		
• Avantages sociaux assumés par le gouvernement	673,5	790,4
• Location d'espace assumée par le Ministère	2 004,1	2 006,5
• Services du Ministère	731,4	330,2
	3 409,0	3 127,1
Dépenses assumées par le gouvernement du Québec à même le Fonds consolidé du revenu	8 266,8	8 722,9
Amortissement des contributions reportées afférentes aux immobilisations	265,1	290,5
	8 531,9	9 013,4

Les avantages sociaux comprennent les cotisations aux régimes de retraite, au Fonds des services de santé, à l'assurance emploi, aux assurances collectives ainsi qu'à la Commission de la santé et de la sécurité du travail.

Les services du Ministère comprennent l'utilisation par le Centre d'expertise des ressources du ministère de l'Environnement pour certains biens et services. Ces biens et services sont reçus sans transfert de crédits et font l'objet d'ententes de service. Il s'agit principalement de soutien administratif, informatique et de charges corporatives.

Ces opérations non monétaires sont inscrites à la juste valeur des biens et services reçus et sont incluses aux postes correspondant des états financiers, à l'exception pour l'exercice 2001-2002

(13) Incluant, pour l'exercice 2002-2003, un montant de 150 000 $ en crédits reportés de 2001-2002.

des charges corporatives non associées directement à la production des biens et services du Centre d'expertise estimées à environ 400 000 $.

4. Revenus liés aux prestations de biens et services

	2002-2003	2001-2002
Analyses de laboratoire et services études	2 074,9	1 600,8
Accréditation des laboratoires québécois (*note 5*)	381,2	374,0
Vente de documents techniques et de matériaux de référence	79,2	81,7
Revenus hors Québec et internationaux	382,6	89,6
Autres revenus	78,5	30,8
TOTAL PARTIEL	2 996,4	2 176,9
Projets spéciaux par transfert de crédits	95,7	81,9
REVENUS ASSOCIÉS AU CENTRE D'EXPERTISE	3 092,1	2 258,8
Revenus liés à la vente de trousses (*Programme d'échantillonnage de l'eau des puits individuels ou de petits réseaux*)	164,9	
	3 257,0	2 258,8

5. Revenus assujettis au crédit au net

L'Entente de gestion intervenue avec le Conseil du trésor permet au Centre d'expertise de bénéficier d'un crédit au net associé aux revenus provenant de la tarification des services d'accréditation. Le crédit au net est un mécanisme qui fait en sorte que les revenus qui excèdent la prévision inscrite au Livre des crédits permettent d'augmenter les dépenses dans la mesure et selon les conditions décrites dans l'Entente de gestion. Les revenus correspondant à la prévision continuent d'être versés au Fonds consolidé du revenu.

Pour 2002-2003, le montant prévu des revenus associés au crédit au net était de 350 000 $; l'excédent s'établit donc à 31 200 $ et est présenté à même les revenus d'accréditation.

6. Compte à fin déterminée

L'utilisation d'un compte à fin déterminée intitulé « Compte pour le financement des unités autonomes de service » est l'un des allègements consentis par le gouvernement du Québec au Centre d'expertise depuis sa création, en 1997. Son utilisation permet le dépôt des sommes reçues dans le contexte de contrats ou d'ententes qui en prévoient leur affectation à des fins spécifiques.

7. Investissements dans CSI Environnement

La Coopérative de solidarité d'expertise environnementale internationale (CSI Environnement) est constituée en vertu de la *Loi sur les coopératives du Québec* (L.R.Q., chapitre C-67.2). Son but est de favoriser l'exportation du savoir-faire en matière de gestion environnementale. Elle regroupe l'expertise d'entreprises privées et d'organismes gouvernementaux aptes à offrir les produits et services appropriés. Le Centre d'expertise est l'un de ses membres fondateurs et en assure le soutien administratif. Au 31 octobre 2002, la part du Centre d'expertise dans l'avoir déficitaire de CSI Environnement est de 6 400 $.

8. Immobilisations

	2002-2003			2001-2002
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette	Valeur nette
Équipement de laboratoire	6 701,9	4 594,9	2 107,0	1 917,8
Matériel et équipement de bureau	10,7	4,3	6,4	8,6
Équipement informatique	686,9	535,7	151,2	95,1
Matériel roulant	19,0	2,2	16,8	
Système informatique en développement	371,1		371,1	365,6
	7 789,6	5 137,1	2 652,5	2 387,1

Le coût des immobilisations a été reconstitué en considérant les acquisitions depuis 1990-1991. En conséquence, le Centre d'expertise dispose de biens dont le coût est exclu de ce calcul, puisqu'ils ont été acquis antérieurement à cette période. Bien que la valeur nette de certaines immobilisations soit minime, leur valeur de remplacement peut être importante. Le coût des immobilisations acquises au cours de l'année s'élève à 640 300 $ (2001-2002 : 317 600 $). Pour l'exercice en cours, l'amortissement des immobilisations s'établit à 374 900 $ (2001-2002 : 400 300 $).

9. Dû au Fonds consolidé du revenu

	2002-2003	2001-2002
Dû au Fonds consolidé du revenu, sans intérêt, remboursable par versements annuels à même le solde du compte à fin déterminée, au rythme de l'amortissement des	779,2	889,0

immobilisations auxquelles il réfère, échéant en 2011		
Versement échéant en deçà d'un an	(109,8)	(109,8)
	669,4	779,2

Les versements sur l'emprunt s'établissent à 109 800 $ par exercice de 2004 à 2009, puis à 91 300 $ en 2009-2010 et, finalement, à 29 100 $ pour le dernier terme, en 2010-2011.

10. CONTRIBUTIONS REPORTÉES DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC AFFÉRENTES AUX IMMOBILISATIONS

	2002-2003	2001-2002
SOLDE AU DÉBUT	1 498,1	1 471,0
Quote-part investissement – portefeuille Environnement	615,8	302,6
Autres investissements assumés par le Ministère	24,5	15,0
Amortissement des contributions reportées	(265,1)	(290,5)
SOLDE À LA FIN	1 873,3	1 498,1

11. RÉGIMES DE RETRAITE

Les membres du personnel du Centre d'expertise participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) ou du Régime de retraite des fonctionnaires (RRF). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations du Centre d'expertise imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 210 000 $ (2001-2002 : 275 500 $). Les cotisations du Centre d'expertise dans ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur et sont assumées par le gouvernement du Québec.

12. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers, le Centre d'expertise est apparenté avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises relevant directement ou indirectement du gouvernement du Québec, ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. Le Centre d'expertise n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions

commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

13. CHIFFRES COMPARATIFS

Les chiffres de 2001-2002 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2002-2003.

Annexe 3

Sondage – Analyse par critère

Les tableaux suivants présentent les tendances relativement aux cinq critères de satisfaction de la *Convention de performance et d'imputabilité* du Centre d'expertise. Ces tableaux (sauf où indiqué) présentent les pourcentages de satisfaction à l'égard des points soulevés.

Accessibilité du service	**1998-1999**	**2000-2001**	**2002-2003**
	%		
• Manière dont le dossier est traité en général	98	97	97
• Facilité à joindre le chargé de projet	86	88	81

En ce qui a trait à l'accessibilité du service, deux points soulevés lors du sondage peuvent soutenir l'analyse. Tel qu'indiqué au tableau ci-dessus, le taux de satisfaction est assez élevé.

Suivi de la demande	**1998-1999**	**2000-2001**	**2002-2003**
	%		
• Suivi par le chargé de projet	52	53	53
• Contact après le dépôt du rapport (RÉPONSE - OUI)	11	17	18

En ce qui a trait au suivi de la demande, deux points soulevés lors du sondage sont rapportés dans le tableau ci-dessus. Un intervenant sur deux indique être satisfait du suivi fait par le chargé de projet du Centre d'expertise, et ce, malgré les efforts consacrés pour améliorer les communications avec la clientèle.

À l'égard de l'existence d'un contact entre le Centre d'expertise et le client à la suite du dépôt du rapport (ou certificat), le nombre de réponses positives est en croissance. Cependant, il faut noter que tous les dossiers soumis à l'organisation ne nécessitent pas une rétroaction avec le client. L'utilité de maintenir cette question dans les sondages subséquents devra être analysée.

Prestation de services	1998-1999	2000-2001	2002-2003
	%		
• Clarté de la demande et des procédures	90	85	90
• Rigueur avec laquelle le travail a été fait	91	95	89
• Compétence technique démontrée par le CEAEQ	96	99	98
• Compétence du chargé de projet en général	95	92	86
• Clarté du contrat ou de l'entente que vous avez conclu	56	54	61
• Clarté du rapport	98	93	93

À l'égard de la prestation de services, six points font l'objet de questions dans le sondage. Cinq points parmi ceux-ci reçoivent un taux de satisfaction très élevé. Pour le sixième, qui concerne la clarté du contrat ou de l'entente, il est normal que le taux de satisfaction soit moyen, puisque dans la majorité des dossiers traités, il n'y a pas conclusion d'entente officielle. Cependant, cette pratique tend à se développer avec la diversification des demandes acheminées.

Satisfaction du besoin exprimé	1998-1999	2000-2001	2002-2003
	%		
• Rapidité avec laquelle le chargé de projet a compris votre besoin	84	89	87
• Clarté de la demande et des procédures	90	85	90
• Contenu du rapport vis-à-vis de vos attentes initiales	98	91	91
• Contenu du rapport que l'on vous a remis	95	90	96

Concernant la satisfaction du besoin exprimé par le client, quatre aspects sont soulevés lors du sondage. Pour ces quatre aspects, la satisfaction est élevée et semble se maintenir au fil des années.

Respect des délais	1998-1999	2000-2001	2002-2003
	%		
• Respect et information claire quant au début des travaux	72	66	67
• Respect et information claire quant à la fin des travaux	73	69	65

Finalement, malgré les efforts consacrés au fil des années pour améliorer les délais, il semble que la satisfaction de la clientèle soit à tout le moins convenable pour ce qui est de l'information transmise concernant le début et la fin des travaux liés à leur demande ainsi que le respect des délais exprimés.

Cause principale d'insatisfaction	1998-1999	2000-2001	2002-2003
	%		
• Délais (longs/non respectés/avant émission du rapport)	40	41	27

Ce tableau indique le pourcentage de clients sondés qui identifient, comme principale cause d'insatisfaction, les questions relatives aux délais. Quoique significatif, ce pourcentage d'insatisfaction a beaucoup diminué lors du dernier sondage, signe possible des retombées des mesures prises pour tenter de trouver des solutions à cet épineux problème.

Centre d'expertise
en analyse
environnementale
Québec

Ce papier contient 20 % de fibres recyclées après consommation.